

戦略経営者

6

2018
June
No.380

特集

ユニバーサル デザイン 導入法



第2特集

企業コンテストで勝つ



接客戦略 が 会社を変える

● 藤村純子

vol.3

顧客と接する機会を設けよう

人材募集の際、中小企業はネー
ムバリューや給与、福利厚生など
の待遇面で、大手企業と勝負する
のは難しいのが現状です。入社前
「この仕事をやりたかった」と言
っていた人も、見えていたのは全
体の2割程度で、入社して現実を
知り、理想とのギャップに驚き辞
めてしまうことも。あるいは「小
会社だから実務にすぐに関われ
る」と思っていたら、トップの指示
が多くキャリアアップが望めそう
にない」という声も聞きます。仕
事の実情を知った後も働きつづ
けてもらうには、やりがいを提供
することが肝要。そこが経営者の腕
の見せどころです。

「楽しくない」とか「やりがい
がない」と感じるの、トップダウ
ンで業務を「やらされている」ケ
ースがほとんどです。社員は社長
の命令に従っているだけ。それは
仕事ではなく、「作業」でしかあ
りません。私はこうしたやらされ

ている業務に加え、顧客と関わり
ない業務も作業と捉えています。
作業の問題点は、ある程度覚え
ると考えずにできるようにするた
め、楽なやり方を探しはじめてし
まうこと。もちろん作業も大切で
すが、それだけでは顧客やりピー
ターを獲得できず、営業担当者を
置く余裕のない中小企業にとって
業績に悪影響を及ぼしてしまい
ます。また、楽な仕事は徐々に飽
きをもたらしめます。こんな環境を
えようと、トップが「仕組みを変
えるぞ!」と叫んでも本末転倒。
経営者と従業員の間立ち、潤滑
油の役割を果たす「接客リーダー」
が必要なのです。

作業から仕事へ転換
接客リーダーになるためのトレ
ーニングを受けると、トップの苦
労や、人に物事を伝える大変さが
身に染みてわかります。人に教え
るには、まず自分自身を律する必

要があるため、本人のスキルやマ
ネジメント力が向上し、自発的に
仕事をするように変わっていきま
す。「かつて自己流で行っていた
接客が正しかったのか、分かるだ
けでも楽しい」という方もいま
す。学んだことを他のスタッフに伝
え、根付かせることが接客リーダーの
役目の一つ。協力してくれる仲間
が出てきたり、顧客に褒められる
スタッフが増えたりすることで、
やりがいをもたらしめます。
大きな変化が生まれたドラッグ
ストアの事例を紹介します。接客
戦略を取り入れた店舗で行ったの
が「カゴ渡し大作戦」。数値目標
を設定し、来店客にカゴを渡すこ
と(ただし必要とされるタイミン
グで)を徹底して行いました。こ
の作戦を取り入れ、売上高は前年
同月比104.1%で推移。
店舗間の販売コンテンツでも1位
を記録するなど、効果が現れはじ
めました。「カゴ渡しをきつかけ



昨年開催した「実践報告勉強会」の様子

にお客さまとの会話が増えた」あ
るいは「ありがとうと言われてう
れしかった」といった声もスタッ
フから聞かれ、モチベーションア
ップにも役立ちました。こうして
店舗での作業に没頭しがちだった
スタッフが、接客リーダーの指導
のもと、顧客に向きあう「仕事」
に積極的に取り組むようになりま
した。就業時間の使い方を見直し、
売り上げアップを実現したのです。
6月6日に東京・八重洲で開
催する「実践報告勉強会」では、
接客リーダーが成功事例を発表
します。当社ウェブサイト(<http://www.bn-labo.com/jisenreport>)
をご確認いただき、お気軽にご参
加ください。

ふじむら・じゅんこ
一般社団法人日本接客リーダー育成協会代表理事。ビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。チャイナエアライン、ANAの国際線CAを経て、医療接客の講師、ANAグループの接客講師となる。現在は「商品を変えず人を増やさずリピーターを増やす」接客戦略コンサルタントとして独立。二つの会社を運営する。94.4%の脅威の研修レポート率で、著書は3冊。4冊目をことし出版する予定。経営者向けメールマガジンも好評。

